

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RUITOQUE S.A. E.S.P.

TITULO I. OBJETO, RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, TITULARES Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto: La presente política contiene las directrices generales necesarias para brindar protección a los titulares, cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos y/o tratados en la Empresa. Esta política pretende garantizar la seguridad sobre cualquier riesgo de vulneración de derechos del titular de datos con miras a garantizar su dignidad humana a partir del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario.

Artículo 2. Responsable del tratamiento: RUITOQUE S.A. E.S.P., persona jurídica identificada con NIT. 804.001.062-8, cuyo domicilio social se encuentra ubicado en la dirección Calle 31A 26-15 Oficina 705 Centro Empresarial La Florida de la ciudad de Floridablanca, Santander. Teléfonos: PBX 6185871 ó Línea gratuita nacional 018000180424. Correo electrónico: escribanos@ruitoqueesp.com. Página web: www.ruitoqueesp.com.

Artículo 3. Titulares: Esta política se ha establecido para otorgar protección a todas las personas naturales cuyos datos personales se encuentren en las bases de datos de RUITOQUE S.A. E.S.P. Para el normal desarrollo de la misión y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas, RUITOQUE S.A. E.S.P. realiza el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión) de los datos personales de los titulares mencionados a continuación:

- a) Accionistas y miembros de Junta Directiva.
- b) Representantes y administradores de la Empresa.
- c) Empleados, ex empleados y sus familiares.
- d) Aspirantes a empleado, practicantes o pasantes.
- e) Usuarios y suscriptores.
- f) Comunidades.
- g) Proveedores y contratistas.
- h) Visitantes y terceros.
- i) Los demás previstos en la normatividad aplicable o alguna disposición contractual.

Artículo 4. Definiciones: Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política deben tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

- a) **Autorización.** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.
- b) **Base de datos.** Conjunto organizado, sea físico o digital, de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) **Cesión de la base de datos.** Transferencia de la calidad de Responsable de una Base de Datos a otro Responsable a título gratuito u oneroso. Se le considerará al nuevo Responsable del Tratamiento de la base de datos cedida tal condición a partir del momento en que sea perfeccionada la cesión.
- d) **Consulta de habeas data.** Solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este o por la ley, para conocer la información que reposa sobre él, en bases de datos o archivos de la Empresa.
- e) **Dato personal.** Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla, estos datos se clasifican en:
 - f) **Dato personal público.** Es el dato calificado como tal por ley o la Constitución Política o el que no sea privado, semiprivado o sensible. Son públicos, entre otros, el nombre, el número de identificación, fecha y lugar de expedición del documento de identificación, profesión, calidad de comerciante o de servidor público, datos contenidos en el registro público mercantil de las Cámaras de Comercio, entre otros.
 - g) **Dato personal privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Titular del dato. Ejemplos: información extraída a partir de la inspección del domicilio, número telefónico siempre y cuando no se encuentre en bases públicas o el salario. También lo son los datos que reposen en los archivos de la Registraduría, referentes a la identidad de las personas, cómo son sus datos biográficos, su filiación y fórmula dactiloscópica.
 - h) **Dato personal semiprivado.** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato

referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- i) **Dato personal sensible.** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como datos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, fotos).
- j) **Encargado del tratamiento.** Persona natural o jurídica, pública o privada que, por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- k) **NNA.** Hace referencia a los menores de 18 años, y corresponde a la sigla de Niños, Niñas y Adolescentes.
- l) **Reclamo de habeas data.** Solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este o por la ley, para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.
- m) **Responsable del tratamiento.** Persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, que decide sobre la recolección y fines del tratamiento de los datos personales. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la base de datos o sistema de información que contiene datos personales.
- n) **Subencargado del tratamiento.** Persona que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta de un Encargado del tratamiento.
- o) **Titular del dato.** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto del tratamiento.
- p) **Transferencia internacional de datos.** Envío de datos personales que realiza el Responsable o Encargado desde Colombia a un destinatario que será un Responsable que se encuentra fuera del país y cuya operación está cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la

Superintendencia de Industria y Comercio o por una causal de excepción en los términos señalados en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

- q) **Transmisión internacional de datos.** Envío de datos personales que realiza el Responsable desde Colombia a un destinatario que será un Encargado que se encuentra fuera del país y cuya operación está cobijada por la autorización expresa del Titular, a través de un contrato de transmisión de datos en los términos señalados en el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015 o una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- r) **Transmisión nacional de datos.** Envío de datos personales que realiza el Responsable o el Encargado dentro del territorio nacional a un destinatario que será un Responsable o Encargado y cuya operación está cobijada por un negocio jurídico.
- s) **Tratamiento.** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como: la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

TITULO II. DISPOSICIONES NORMATIVAS

Artículo 5. Marco jurídico: Esta política está desarrollada en el marco jurídico colombiano de protección de datos personales, constituido por las siguientes disposiciones:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia protege los derechos a la intimidad, buen nombre y al Hábeas Data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia.
- Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de los titulares de la información personal.
- Decreto 1074 del 2015 define aspectos puntuales frente a la recolección de datos personales, el contenido de la política de tratamiento de la información y el registro nacional de base de datos, entre otros de los puntos tratados.

- Circular Externa 02 del 4 de noviembre de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

TITULO III. PRINCIPIOS

CAPITULO 1. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 6. Recolección de datos personales: La recolección y tratamiento de datos personales debe realizarse para fines lícitos respetando las normas generales, especiales y la autorización dada por el Titular sobre los mismos.

Los datos personales sólo se podrán recoger para su tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Dichos datos serán tratados de forma leal y lícita.

Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.

Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.

Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos por los correspondientes datos rectificados o completados, siempre y cuando el titular de la información así lo solicite. Desde el momento en el que el titular pone en conocimiento esta situación a la Empresa se dará aplicación al correspondiente protocolo.

Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para las cuales fueron previstas.

Artículo 7. Autorización para tratamiento de datos sensibles: Para efectos de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) La autorización debe ser explícita y previa a la recolección del dato o a más tardar, concomitante con ella.
- b) Se debe informar al Titular expresamente que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información, salvo deber legal o contractual, de lo cual se dejará registro.
- c) Para su transmisión y/o transferencia, lo mismo que para su almacenamiento, se utilizarán mecanismos de seguridad especial tales como cifrado de bases de datos, registro de control de accesos a estas, copias de seguridad alojadas en lugar físico diferente a donde están alojadas las bases de datos, conexiones seguras, etc. según el caso.

Artículo 8. Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA): Para efectos de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
- b) Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.
- c) El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.
- d) Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán tratados, son sensibles y sus finalidades.

Artículo 9. Principios: En general para la recolección de datos, la Empresa tendrá presentes los siguientes principios:

- a) **Principio de dignidad:** Toda acción u omisión asociada al tratamiento de datos personales debe ejecutarse siempre salvaguardando la dignidad del Titular y amparando los demás derechos constitucionales, en especial el derecho al buen nombre, a la honra, a la intimidad y el derecho a la información.
- b) **Principio de legalidad:** El Tratamiento de datos *“es una actividad reglada, debiéndose por tanto estar sometida a todas las disposiciones que le regulan”* y a los principios que lo enmarcan. (Ley 1581 de 2012).
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de integridad:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

CAPÍTULO 2. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL USO DE DATOS PERSONALES

Artículo 10. Uso de datos personales: En general para el uso de datos, la Empresa tendrá presentes los siguientes principios:

- a) **Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito, el cual debe ser autorizado por el Titular o permitido por la ley. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.
- b) **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

- c) **Principio de no discriminación:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

CAPÍTULO 3. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 11. Calidad de la información: En general para la calidad de la información, la Empresa tendrá presente el siguiente principio:

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando la Empresa así lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

CAPITULO 4. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN, EL ACCESO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 12. Protección, acceso y circulación de datos personales: En general para la protección, acceso y circulación de datos personales, la Empresa tendrá presentes los siguientes principios:

- a) **Principio de seguridad:** El personal de la Empresa deberá cumplir las medidas técnicas y administrativas que establezca la misma para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- b) **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- c) **Principio de acceso restringido:** Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:
- Al Titular del dato.
 - A las personas autorizadas por el Titular del dato.
 - A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer

la información del Titular del dato.

- Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares de los datos personales o terceros autorizados conforme a la presente política o a la ley.

d) Principio circulación restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las personas autorizadas por el Titular del dato o por la ley.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 como responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

e) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley o por el Titular del dato.

TITULO IV. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

Artículo 13. Finalidades: Los datos personales recolectados por RUITOQUE SA ESP se someterán al tratamiento de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, conforme a las siguientes finalidades, a los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015.

Finalidad	Descripción de la finalidad
Prestación de Servicios – Prestación de servicios públicos	Recopilación de datos para dar cumplimiento de la Resolución 030 de 2018, Gestión del servicio público domiciliario, Revisión, instalación, suspensión y reconexión del servicio, Revisión, corte y reconexión de instalaciones eléctricas y fronteras, Legalización del servicio, Vinculación de un nuevo usuario, Constancia de solicitud del servicio de energía eléctrica, Prestación y legalización de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Energía
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales - Gestión de actividades culturales	Plan de bienestar de la organización, Gestión de actividades de la organización
Finalidades varias - Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR)	Gestión de solicitudes, quejas y reclamos, Atención al cliente, Notificación de decisiones o respuestas a Preguntas, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, Gestión de comunicaciones, Trámites en general, Notificación personal de decisión PQR
Finalidades varias - campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales	Selección de candidatos a cargos laborales
Finalidades varias - Concesión y gestión de permisos, licencias y autorizaciones	Registro de solicitudes de permisos laborales
Finalidades varias - Fidelización de clientes	Medición de satisfacción con el servicio
Finalidades varias – Procedimientos administrativos	Trámites organizacionales del personal en general, Identificar los brigadistas encargados en casos de emergencia

Finalidad	Descripción de la finalidad
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de clientes	Atención al cliente, Atención a usuarios de servicios públicos
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de cobros y pagos	Gestión de cartera, Consolidación y evidencia de la relación contractual, Trámites organizacionales con contratistas y proveedores, Gestión de pagos
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de proveedores	Registro y recopilación de datos de los proveedores
Gestión técnica y administrativa – Envío de comunicaciones	Gestión de comunicaciones
Recursos humanos - Formación de personal	Validar asistencia a capacitaciones
Recursos humanos - Gestión de nómina	Gestionar los procedimientos de Nómina
Recursos humanos - Gestión de personal	Archivo de hoja de vida de empleados, Inicio de relación contractual
Recursos humanos - Prevención de riesgos laborales	Identificar los brigadistas encargados en casos de emergencia, Generar perfil sociodemográfico para el Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ejecución de programas y planes de prevención de riesgos
Recursos humanos - Promoción y selección de personal	Selección de cargos para vacantes, Selección de personal para vacantes, Trámites de selección de aspirantes a cargos de la organización
Seguridad pública y defensa – Seguridad vial	Gestión del Plan Estratégico de Seguridad Vial
Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios	Control y seguridad en las instalaciones y predios de la organización

RUITOQUE S.A. E.S.P. también podrá:

- Compartir información con entidades vinculadas, controladas, afiliadas o que posea cualquier tipo de relación comercial, para el envío de información comercial, publicitaria o informativa, relacionada con RUITOQUE S.A. E.S.P. o cualquier otro producto o servicio.

- Compartir información de las bases de datos con proveedores, contratistas, entre otros.
- Realizar, directa o indirectamente, transmisión o transferencia nacional o internacional de datos personales cuando resulte imprescindible para el funcionamiento de la Empresa.
- Utilizar los datos recolectados a través de puntos de seguridad, personal de seguridad y videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de la Empresa, para fines de seguridad, vigilancia y como prueba en cualquier tipo de proceso judicial o administrativo.
- Soportar procesos de auditoría externa e interna.
- Enviar y recibir mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente, realizar invitaciones a eventos, ofertar nuevos productos y/o servicios, distribuir publicaciones institucionales, así como todo lo inherente a la relación legal o contractual existente con los titulares, a través de medios telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico) físicos y/o personales.
- Gestionar trámites (consultas, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgos, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios de la Empresa.
- Acceder y consultar datos personales que reposen en bases de datos o archivos de cualquier entidad pública o privada para los fines pertinentes.
- Consultar y/o reportar datos personales que reposen en operadores de bancos de datos de información financiera de que trata la Ley 1266 de 2008 o las normas que la modifiquen o sustituyan, así como proveerles información crediticia a los mismos.
- Ceder datos personales a terceros para fines legales y/o contractuales.

TITULO V. DERECHOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES Y ACCIONES PREVIAS

CAPITULO 1. DERECHOS APLICABLES A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Artículo 14. Derechos de los titulares: RUITOQUE S.A. E.S.P. está comprometida en respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- a) Permitir el acceso en forma gratuita a los datos personales por parte del titular, si así lo requiere, o cuando existan modificaciones sustanciales de la PTI que lo ameriten.
- b) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario

establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos del titular del dato.

- c) Informar sobre el uso que RUITOQUE S.A. E.S.P. ha dado a los datos personales del Titular.
- d) Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- e) Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento realizado por los directivos, empleados y miembros de RUITOQUE S.A. E.S.P. se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- f) El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.

Artículo 15. Ejercicio de los derechos: Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) Por el Titular, quien acreditará su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a disposición RUITOQUE S.A. E.S.P.
- b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.
- e) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

CAPITULO 2. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS

Artículo 16. Canales de Comunicación: Los titulares de datos personales, sus representantes legales, apoderados o causahabientes, todos estos debidamente acreditados, podrán ejercer los derechos a los que se refiere la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, ante el área responsable de la atención de consultas y reclamos asociados al tratamiento de datos personales, quien dispone exclusivamente los siguientes canales de comunicación: Carrera 25 #29-57 La Cava Centro Comercial Cañaveral Local 2, Calle 31A #26-15 Oficina 705 Centro Empresarial La Florida del municipio de Floridablanca y en la página web www.ruitoqueesp.com.

Artículo 17. Fuentes de PQR e informes administrativos y judiciales: Según la circunstancia en que se genere la PQR tenga en cuenta lo siguiente:

- a) Cuando el titular eleve Consulta o Reclamo a través del canal físico de manera verbal, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - La consulta o reclamo se consignará en formato físico o en sistema digital, que para el efecto tenga establecida la Empresa.
 - Adicionalmente deberá anexar: a) Copia del documento que permita su identificación o la calidad en que actúa (titular, causahabiente o apoderado); b) Poder si se actúa a través de representante; c) Si se tratase de una persona jurídica, el representante legal debe presentar documento idóneo que acredite la existencia y representación legal de la misma, junto con la exhibición de un documento que permita su identificación; d) Anexos o soportes que considere necesarios para su consulta o reclamo.

- b) Cuando el titular eleve Consulta o Reclamo a través de correo electrónico, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Copia ampliada al 150% del documento de identificación del titular que eleva la solicitud.
 - En caso de causahabiente o apoderado: Documento que acredite su calidad.
 - En caso de persona jurídica, documento que acredite la existencia y representación legal de la organización, junto con documento que identifique al

representante legal.

- Anexos o soportes que considere necesarios para su consulta o reclamo.

c) Cuando la Consulta o Reclamo lo eleve una entidad administrativa o de control, se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Deberán indicar la correspondiente solicitud de manera expresa e inequívoca.
- La finalidad concreta para la cual requieran la información solicitada (salvo que sea autoridad judicial).
- Indicar las funciones específicas que le han sido conferidas por la ley relacionadas con dicha finalidad mencionando la correspondiente norma (esta exigencia no aplica cuando se trate de autoridad judicial).

CAPÍTULO 3. ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Artículo 18. Acciones previas: En el evento en que se desee elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio referido a datos personales, recuerde que previamente debe haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante RUITOQUE S.A. E.S.P., de acuerdo con las indicaciones anteriormente referidas, advirtiendo nuestra total disposición para atender sus inquietudes.

TITULO VI. DEBERES Y OBLIGACIONES DE RUITOQUE S.A. E.S.P.

CAPÍTULO 1. DEBERES DE RUITOQUE S.A. E.S.P. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

A los titulares de datos y terceros interesados, les informamos que RUITOQUE S.A. E.S.P., en desarrollo del tratamiento de los datos personales cumple y exige que se cumplan los deberes que impone la ley.

Artículo 19. Deberes respecto del titular del dato: Son deberes RUITOQUE S.A. E.S.P. respecto al titular del dato:

- a) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- b) Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- c) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- d) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- e) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

Artículo 20. Deberes respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales: Son deberes de RUITOQUE S.A. E.S.P. respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales:

- a) Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la presente política.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Implementar las políticas y procedimientos de seguridad necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la Empresa, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.
- d) Actualizar la información cuando sea necesario.
- e) Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

Artículo 21. Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado o Subencargado: Son deberes de RUITOQUE S.A. E.S.P. cuando realiza el tratamiento a través de un encargado o Subencargado:

- a) Poner en conocimiento del Encargado o Subencargado la presente Política de Tratamiento de la Información, para advertir de la obligación que les asiste de operar el tratamiento de datos que se le encomiende en el marco de esta.
- b) Suministrar al Encargado o Subencargado del tratamiento, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado conforme a la ley.
- c) Garantizar que la información que se suministre al Encargado o Subencargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- d) Comunicar de forma oportuna al Encargado o Subencargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- e) Informar de manera oportuna al Encargado o Subencargado del tratamiento, las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- f) Exigir al Encargado o Subencargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- g) Informar al Encargado o Subencargado del tratamiento, cuando determinada información se encuentre en condición de “*reclamo en trámite*” por parte del Titular o en se trate de “*información en discusión judicial*”, una vez se haya presentado la reclamación o recibido la información. Así mismo deberá reportar los eventos en que el reclamo se atienda o la discusión judicial sea superada.

Artículo 22. Deberes respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio: Son deberes de RUITOQUE S.A. E.S.P. respecto a la Superintendencia de Industria y Comercio:

- a) Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de novedades en la administración de la información de los Titulares.
- b) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 23. Deberes cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales: Cuando RUITOQUE S.A. E.S.P. realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización Responsable del tratamiento, adquiere la calidad de Encargado y por tanto se obliga a cumplir los siguientes deberes:

- a) Establecer que el responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a RUITOQUE S.A. E.S.P. los datos personales que tratará como Encargado.
- b) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- e) Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- f) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “*reclamo en trámite*” en la forma en que se establece en la presente política.

- h) Insertar en la base de datos la leyenda “*información en discusión judicial*” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan novedades en la administración de la información de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO 2. OBLIGACIONES DE RUITOQUE S.A. E.S.P.

Artículo 24. Obligaciones: Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para todos y cada uno de los miembros de RUITOQUE S.A. E.S.P., al igual que para todos los terceros que obran en nombre de esta o que tratan o se relacionan con datos personales por disposición de la Empresa, como Encargados o Subencargados. Todos ellos deberán observar y respetar esta política en el cumplimiento de sus funciones, actividades y ejecuciones contractuales, aún después de terminados los vínculos legales, funcionales, comerciales, laborales o de cualquier índole que hubieren establecido con la Empresa. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos en su momento tratados.

Es importante señalar que RUITOQUE S.A. E.S.P. realiza tratamiento de datos personales de sus respectivos titulares, contando con un equipo de trabajo capacitado y actualizado en protección de datos personales y que cuenta con acuerdos de confidencialidad suscritos con sus funcionarios, proveedores y demás miembros de la Empresa, pensando siempre en preservar la privacidad de la información a la cual pudieren llegar a tener acceso en desarrollo de sus obligaciones y responsabilidades.

No obstante, agradecemos que cualquier incumplimiento de las obligaciones y en general de este documento, sea reportado a cualquiera de los siguientes canales de atención. En nuestras oficinas: Carrera 25 #29-57 La Cava Centro Comercial Cañaveral Local 2 y Calle 31A #26-15 Oficina 705 Centro Empresarial La Florida del municipio de Floridablanca o en nuestra página web www.ruitoqueesp.com en la opción de Peticiones, Quejas y Reclamos, sin perjuicio de las acciones contractuales o legales que de ello se generen.

TITULO VII. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Artículo 25. Estructura de Gobierno: RUITOQUE S.A. E.S.P. ha establecido para efectos del Sistema de Protección de Datos la siguiente estructura de gobierno:

- a) **ÓRGANO APROBADOR DE POLÍTICA:** Encargado de aprobar la Política de Tratamiento de la Información y sus modificaciones.
- b) **ÓRGANO SUPERVISOR DEL SISTEMA:** Encargado de supervisar y controlar el funcionamiento del Sistema de Protección de Datos Personales de la Empresa.
- c) **OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS:** Encargado de dirigir el Sistema de Protección de Datos Personales y velar por el cumplimiento de este en la Empresa.
- d) **LÍDER DE TIC:** Encargado de gestionar los lineamientos de seguridad de los datos personales en la infraestructura tecnológica de la Empresa.
- e) **LIDER DE CONSULTAS Y RECLAMOS:** Encargado de gestionar y/o apoyar la atención de consultas y reclamos asociados a datos personales en la Empresa.
- f) **LIDER DE GESTIÓN HUMANA:** Encargado de gestionar y mantener la cultura organizacional asociada a la protección de datos personales.
- g) **LIDER JURÍDICO:** Encargado de gestionar y adecuar los documentos jurídicos del Sistema de Protección de Datos en la Empresa.
- h) **LIDER DE ARCHIVOS FÍSICOS:** Encargado de gestionar los lineamientos de seguridad de los datos personales en las locaciones físicas donde se almacenan.

TITULO VIII. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 26. Niveles y medidas de seguridad: RUITOQUE S.A. E.S.P. cuenta con políticas y procedimientos de seguridad, donde el objetivo principal es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de nuestros miembros de la Empresa y terceros, lo mismo que asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.

Todas las medidas de seguridad que ha implementado y gestiona RUITOQUE S.A. E.S.P., buscan la protección de la información y la garantía de la dignidad de los Titulares de los datos personales que trata. Tales medidas buscan el acceso de los usuarios autorizados de forma controlada e impedir que los no autorizados puedan llegar a acceder, bloquear, modificar, adulterar o suprimir la información y/o datos personales tratados por parte de RUITOQUE S.A. E.S.P. como responsable, Encargado o Subencargado de los mismos según el caso.

Artículo 27. Videovigilancia: RUITOQUE S.A. E.S.P. utiliza medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus oficinas. Por ello se informa a los Titulares y terceros, la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios con alertas de videovigilancia. No obstante, ningún dispositivo de videovigilancia se sitúa en lugares que puedan afectar la intimidad de los Titulares.

La información recolectada por estos mecanismos se utilizará para fines de seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas, o como prueba en cualquier tipo de proceso interno, judicial o administrativo, siempre con sujeción y cumplimiento de las normas legales.

Las imágenes solo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, legítimas y explícitas y que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras.

Artículo 28. Aviso de privacidad: Para todos los efectos legales, RUITOQUE S.A. E.S.P. manifiesta haber cumplido con el Aviso de Privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015. Los titulares de datos personales que deseen consultarlo podrán hacerlo a través de los canales de atención presentados en el capítulo 9 de esta política.

Artículo 29. Vigencia de bases de datos: RUITOQUE S.A. E.S.P., cuando actúe como responsable, conservará en su base de datos, los datos personales que hayan sido

recolectados, mientras siga desarrollando las actividades que constituyen su objeto social.

Cuando RUITOQUE S.A. E.S.P. actúe en la calidad de Encargado, la vigencia de los datos personales bajo su tratamiento estará determinada por las indicaciones que al efecto le señale el correspondiente responsable.

Lo expresado en los párrafos anteriores, se tendrá siempre en cuenta sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular o de orden legal, administrativa o judicial que ordene la supresión de estos.

Artículo 30. Modificación y/o actualización de la política de tratamiento de la información:

En el evento de cualquier cambio sustancial en la Política de Tratamiento de la Información, se hará la comunicación de forma oportuna a los titulares de los datos, a través de los medios habituales de contacto y/o a través de:

- www.ruitoqueesp.com
- Correo electrónico enviado a los titulares.
- Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de una publicación en un diario de amplia circulación.

Las comunicaciones se enviarán como mínimo diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma. Cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento, se deberá solicitar del titular una nueva autorización.

Esta Política de Tratamiento de Información – PTI fue aprobada por el Gerente General de RUITOQUE S.A. E.S.P., el día treinta (30) de septiembre del año 2019. Reemplaza cualquier otro documento que con anterioridad se hubiere elaborado y se ha dado a conocer mediante aviso de privacidad elaborado conforme a la ley. La presente PTI inicia su vigencia pasados diez (10) días del correspondiente aviso de privacidad. Para conocimiento de los titulares y terceros interesados puede ser consultada en www.ruitoqueesp.com.

JOSÉ GABRIEL SORZANO SERRANO

Gerente General

RUITOQUE S.A. E.S.P.